

Introducción al Derecho Administrativo del Consumidor

José María Pacori Cari

Maestro en Derecho Administrativo por la Universidad Nacional de San Agustín – Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo – Miembro Pleno del Instituto Vasco de Derecho Procesal

Entidades públicas que protegen al Consumidor

1. PRODUCTOS Y SERVICIOS	INDECOPI
2. TELECOMUNICACIONES	OSIPTEL
3. ENERGÍA	OSINERGMIN
4. INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE	OSITRAN
5. AGUA Y ALCANTARILLADO	SUNASS
6. PENSIONES	SBS Y AFP
7. SALUD	SUSALUD

Productos y Servicios (1)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI). Protege a los consumidores frente a la adquisición de productos y servicios en general, tales como

- Servicios bancarios y de seguros
- Equipos tecnológicos
- Inmobiliarias
- Transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros
- Servicios turísticos
- Servicios educativos privados
- Automóviles

Incompetencia y mecanismos

¿NO SOLUCIONA?

- Calidad del servicio de telecomunicaciones (OSIPTEL).
- Electricidad y gas natural (OSINERGMIN).
- Agua potable y alcantarillado (SUNASS).
- Servicios de salud (SUSALUD)

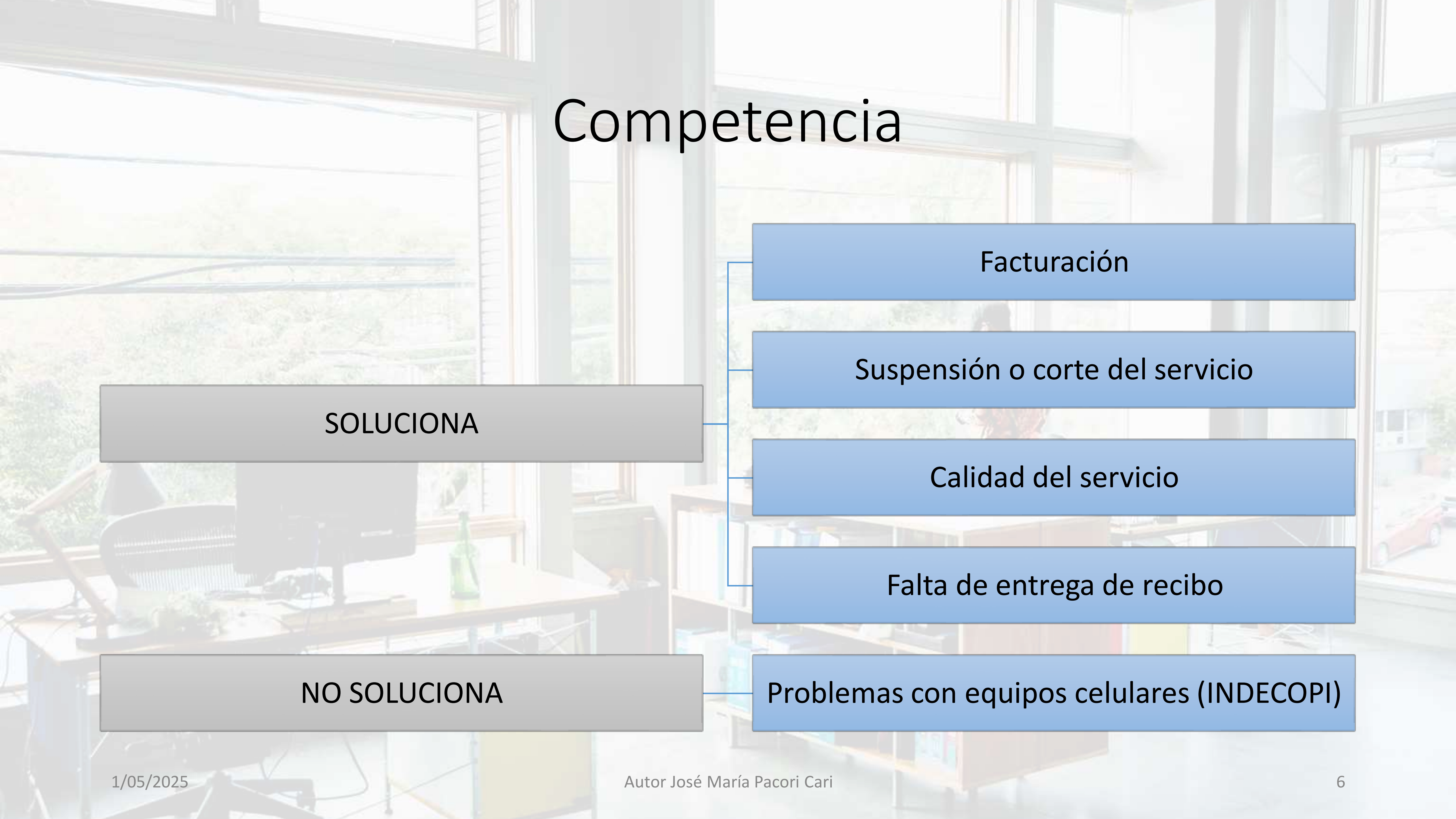
CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas y reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano.
- Denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor

Telecomunicaciones (2)

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL). Protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como

- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Televisión paga
- Internet


Competencia
SOLUCIONA
Facturación
Suspensión o corte del servicio
Calidad del servicio
Falta de entrega de recibo
NO SOLUCIONA
Problemas con equipos celulares (INDECOPI)
1/05/2025
Autor José María Pacori Cari
6



MECANISMOS DE ATENCIÓN

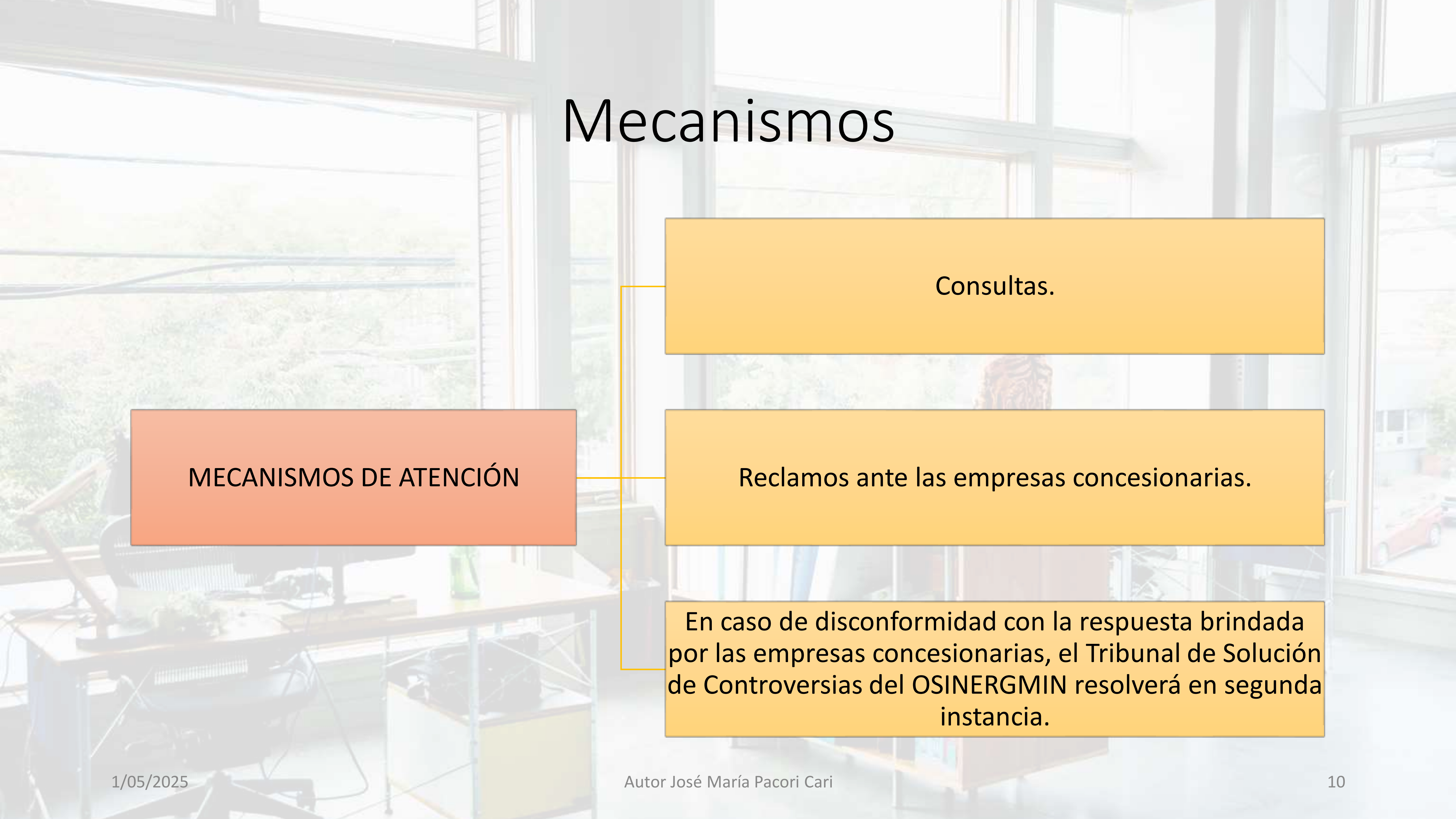
- Consultas.
- Reclamos y reconsideraciones ante las empresas operadoras.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas operadoras, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL resolverá en segunda instancia.

Energía: Electricidad y Gas Natural (3)

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (OSINERGMIN). Protege a los usuarios de servicios y productos suministrados por las empresas de los sectores eléctrico e hidrocarburos, tales como

- Electricidad
- Gas Natural Domiciliario


Competencia
SOLUCIONA
Facturación
Calidad del servicio
Corte de servicio
Negativa de instalación


Mecanismos
MECANISMOS DE ATENCIÓN
Consultas.
Reclamos ante las empresas concesionarias.
En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, el Tribunal de Solución de Controversias del OSINERGMIN resolverá en segunda instancia.
1/05/2025
Autor José María Pacori Cari
10

Infraestructura de Transporte (4)

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN). Protege los derechos de los ciudadanos que usan las infraestructuras de transporte de uso público, tales como

- Carreteras
- Aeropuertos
- Vías férreas Metro de Lima y Callao
- Puertos
- Hidrovías

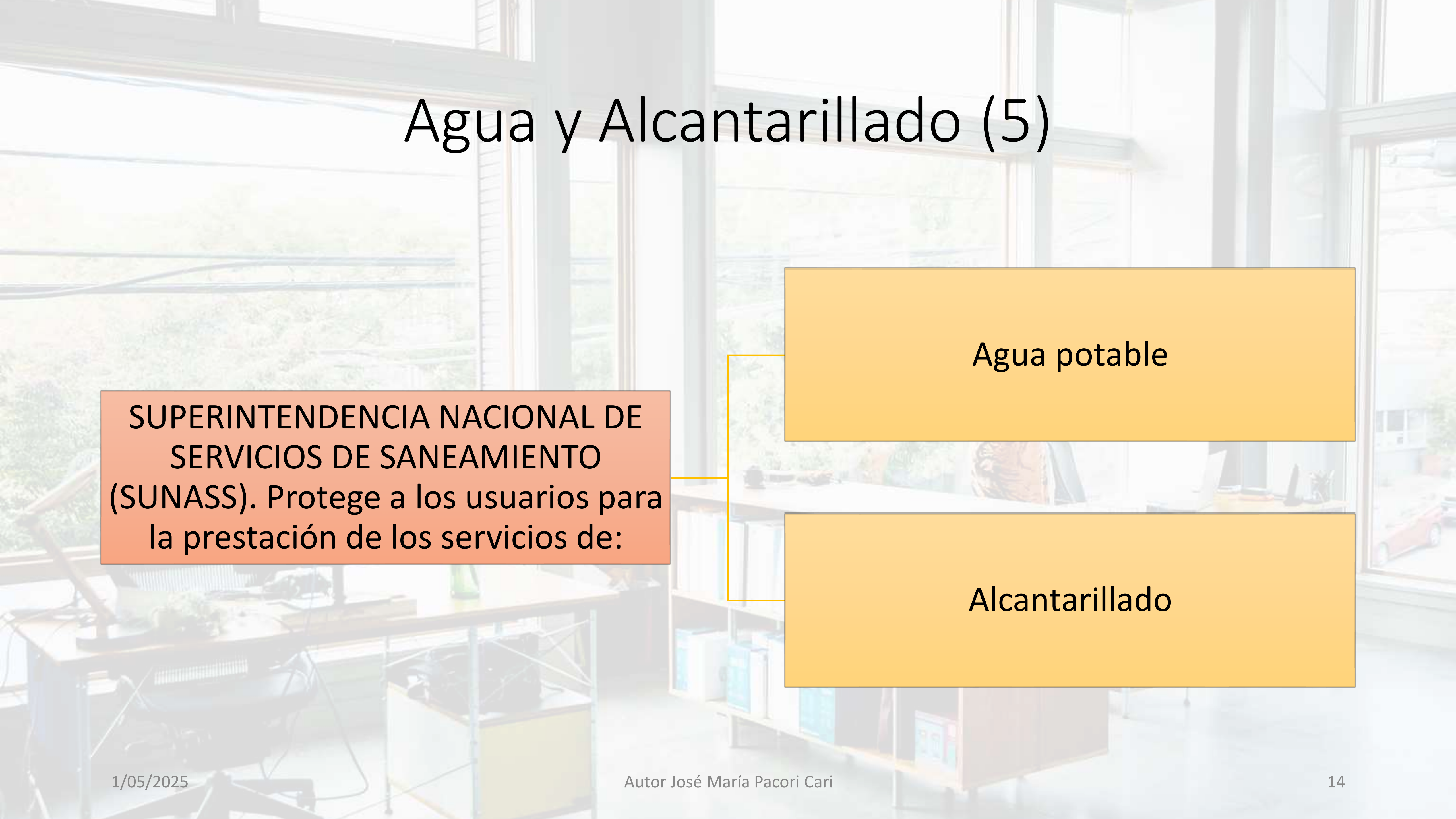
Competencia

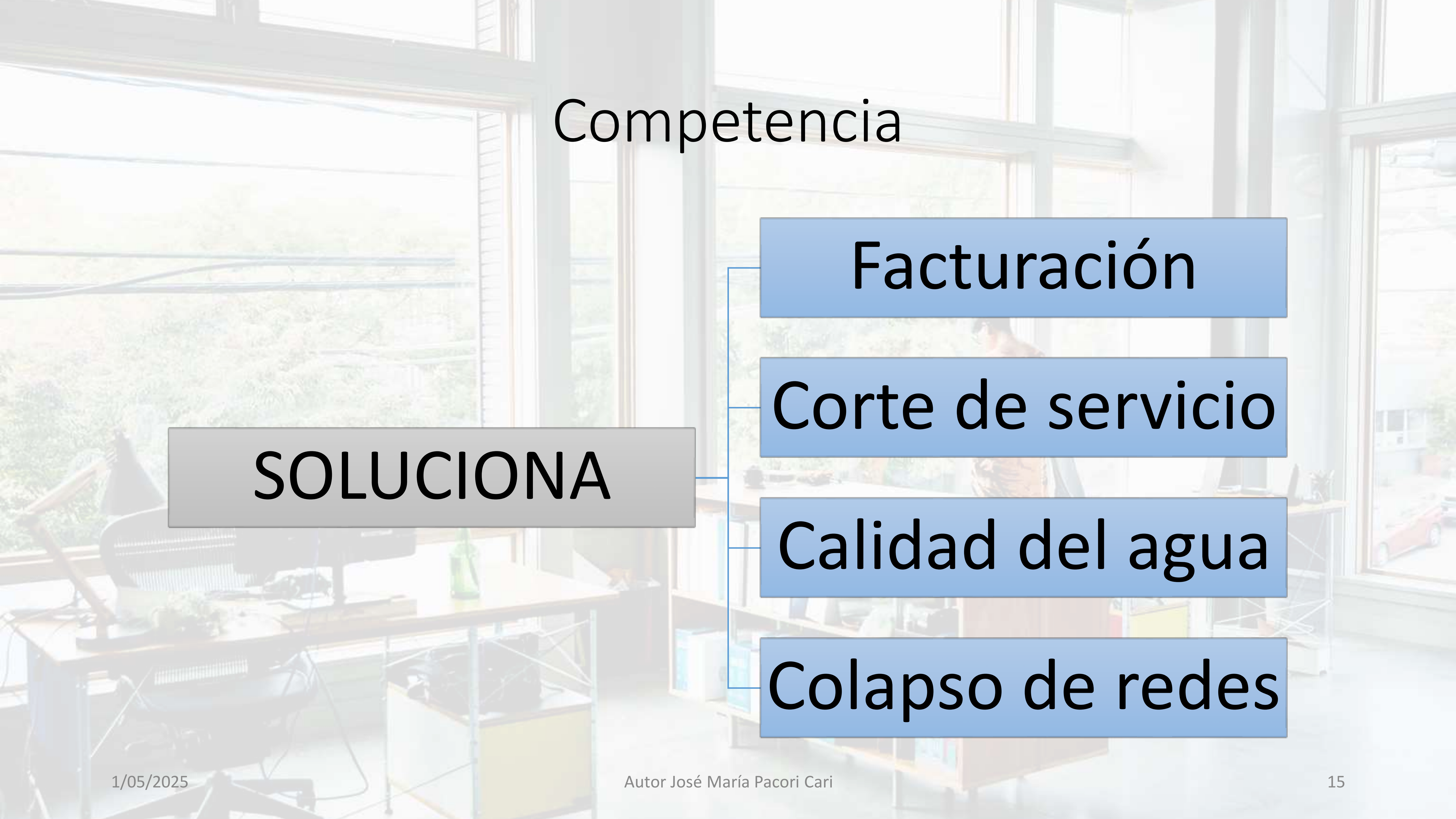
- SOLUCIONA
  - Facturación y cobro de servicios por uso de la infraestructura.
  - Condicionamiento de la presentación del reclamo al pago de la tarifa.
  - Calidad y oportuna prestación de los servicios.
  - Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.
  - Problemas en el acceso a la infraestructura o limitaciones en el servicio.
- NO SOLUCIONA
  - Servicios prestados por empresas de transporte aéreo y terrestre (INDECOPI)

Mecanismos

MECANISMOS DE ATENCIÓN

- Consultas y denuncias ante la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.
- Reclamos ante las empresas concesionarias.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, se presentan apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, en segunda instancia.


Agua y Alcantarillado (5)
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (SUNASS). Protege a los usuarios para la prestación de los servicios de:
Agua potable
Alcantarillado
1/05/2025
Autor José María Pacori Cari
14


Competencia
SOLUCIONA
Facturación
Corte de servicio
Calidad del agua
Colapso de redes



MECANISMOS DE ATENCIÓN

- Orientación y consultas.
- Reclamos y reconsideraciones ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS resolverá en segunda instancia

Sistema Privado de Pensiones (6)

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS). Resuelve los reclamos de los afiliados y/o beneficiarios del Sistema Privado de Pensiones frente a cualquier vulneración de:

- Las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP)
- Empresas de Seguros (solo en caso de seguros previsionales)

Competencia

SOLUCIONA

- La negativa, demora o suspensión en el pago de pensión y/o gastos de sepelio.
- Disconformidad con la orientación brindada en el marco de la tramitación de una pensión u otra prestación previsional.
- El pago de una pensión menor a la que le corresponde percibir al afiliado y/o beneficiario.
- Cualquier otra afectación a los derechos de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones.

Mecanismos

MECANISMOS DE ATENCIÓN

- Asesoría especializada sobre los productos previsionales y los beneficios del Sistema Privado de Pensiones.
- Reclamos sobre temas previsionales ante las AFP y compañías de seguros. En caso de falta de respuesta, se presenta solicitud de solución de reclamo ante la SBS.



Salud (7)

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD). Protege a los usuarios de servicios de salud frente a cualquier vulneración por parte de:

- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS (hospitales, clínicas, centros médicos y establecimientos de salud en general)
- Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS (Seguro Integral de Salud-SIS, ESSALUD, Entidades Prestadoras de Servicios-EPS, entidades prepagadas, autoseguros, fondos de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú)


Competencia
SOLUCIONA
Insatisfacción respecto a los servicios brindados.
Insatisfacción respecto a coberturas otorgadas o solicitadas.
Negativa a la atención.
1/05/2025
Autor José María Pacori Cari
21



MECANISMOS DE ATENCIÓN

- Consultas.
- Reclamos o quejas ante las entidades aseguradoras o establecimientos de salud.
- En caso de disconformidad con la respuesta, se presenta queja ante la SUSALUD.
- Servicios de conciliación y/o de arbitraje



Muchas gracias

José María Pacori Cari

Contacto

corporacionhiramsl@gmail.com

Teléfono móvil y WhatsApp

959666272